

**MINISTERIO DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO  
COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**AÑO 2005**

**VOTO N° 455-05**

**Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas quince minutos del veintiséis de setiembre del dos mil cinco**

Procedimiento ordinario administrativo seguido en virtud de denuncia interpuesta por **EDUARDO SOTO PICADO**, cédula de identidad número **tres-doscientos treinta y cuatro-trescientos sesenta y siete contra DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES)**; por la supuesta infracción al artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472 del 20 de diciembre de 1994.

**<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2005-4/voto455.pdf>**

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**VOTO N° 455-05**

**Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas quince minutos del veintiséis de setiembre del dos mil cinco**

Procedimiento ordinario administrativo seguido en virtud de denuncia interpuesta por **EDUARDO SOTO PICADO**, cédula de identidad número **tres-doscientos treinta y cuatro-trescientos sesenta y siete** contra **DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES)**; por la supuesta infracción al artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472 del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que el tres de febrero del dos mil cuatro, el señor **EDUARDO SOTO PICADO** interpuso denuncia contra **DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES)**, aduciendo en síntesis que *“(...) El día 29/3/03 compré en la empresa denunciada un teléfono celular marca Motorola V-66 por un monto total de ₡83.000 con un año de garantía. A los 2 meses de comprado el teléfono comenzó a fallar ya que aparecía en la pantalla “batería inválida” y lo llevé al lugar denunciado, lo tuvieron 15 días y me dijeron que estaba bueno. El teléfono continuó igual lo volví a llevar y me dijeron que era la batería y que la iban a cambiar pero que no tenían la del color del teléfono, duraron 2 meses en entregármela y al mes de utilizarla se recalentó y tuvieron el teléfono 15 día más determinando que era problema de la batería y me dieron una usada, continua con problemas y tengo que andarlo apagado para que me funcione ya que pierde muy rápido la carga. Debido a mi inconformidad, acudí a STG, el día 3/12/03 (Soporte Técnico Global) quienes dan el servicio a la marca Motorola en Costa Rica y que no se le puede dar servicio de reparación por orden de la fábrica, lo cual quiere decir que no tiene garantía original, información que no me fue dada al momento de la compra (...) (folio 1).. Aporta como prueba los documentos que están visibles a folios 6 al 8 del expediente administrativo. Por lo que solicita “...Que me cumplan con lo contratado, entregándome un teléfono original de Motorola 120T autorizado para Costa Rica o preferiblemente que me devuelvan el dinero...” (folio 1*

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las nueve horas treinta minutos del nueve de noviembre del dos mil cuatro, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director se dio inicio al procedimiento administrativo por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 de la Ley número 7472, el cual fue notificado a las partes involucradas (folios 20-24).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las ocho hora quince minutos del día diez de diciembre del dos mil cuatro, con la presencia de únicamente la parte accionante (folio 29-35).

**CUARTO:** Que se han realizado todas las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** **HECHOS PROBADOS:** Como tal y de importancia para la resolución de este asunto se tiene por demostrado:

- 1) Que el veintinueve de marzo del dos mil tres, el accionante compró en DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES), un teléfono celular Motorola V-66, por un monto de ₡83.000.00, con un año de garantía (folio 5)
- 2) Que el teléfono celular en cuestión presenta software no autorizado para Costa Rica y que la serie no se encuentra en los listados de los distribuidores autorizados, por lo que no se le puede brindar servicio de reparación (folio 6).

**SEGUNDO: HECHOS NO PROBADOS:** De relevancia para el esclarecimiento de este caso se tiene el siguiente:

-Que la accionante hubiera sido informada por parte de la accionada al momento de la contratación, de que teléfono celular presenta un software no autorizado para Costa Rica y que la serie del teléfono no se encuentra en los listados de los distribuidores autorizados.

**TERCERO:** Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio, como un supuesto incumplimiento de las condiciones de la contratación, así como falta de información, en los términos así previstos por los incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), número 7472.

**CUARTO:** Sobre el fondo:. De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos es necesario recordar que en casos como el presente, en que la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de una de las partes, a pesar de haber sido ésta debidamente notificada; el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública dispone en lo conducente que: *“1.- La ausencia injustificada de la parte no impedirá que la comparecencia se lleve a cabo, pero no valdrá como aceptación por ella de los hechos, pretensiones ni pruebas de la Administración o de la contraparte”*, toda vez que bajo la aplicación armónica del Principio de Verdad Real tutelado por los artículos 214, 221 y 297 de la Ley General de la Administración Pública y el Principio de la Inocencia consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que al tenor de la citada disposición se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica. Del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, por cuanto el veintinueve de marzo del dos mil tres, el accionante compró en DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES), un teléfono celular Motorola V-66, por un monto de ₡83.000.00, con un año de garantía, lo cual se demuestra con la factura que consta a folio 5 del expediente y que fue reconocida por el accionante en la comparecencia celebrada al efecto (folio 33). Además se tiene por probado que el teléfono celular en cuestión presenta software no autorizado para Costa Rica y que la serie no se encuentra en los listados de los distribuidores autorizados, por lo que no se le pueden brindar servicio de reparación (folio 6). Alega el accionante que debido a la inconformidad con la empresa al no brindarle un buen servicio en la reparación del celular, lo llevó a Soporte Técnico Global y éstos le indicaron según informe de fecha 03 de diciembre del dos mil tres que el teléfono celular presenta un software no autorizado para Costa Rica y que la serie no se encuentra en los listados de los distribuidores autorizados, por lo que no se

le podía brindar servicio de reparación (folio 6), En torno a la falta de información en estudio señalamos que, en el caso de marras se ha tenido ---en líneas generales-- como hecho fundamental indemostrado, el que la parte denunciada hubiere informado al accionante antes de realizar la compra del teléfono que éste tenía software no autorizado para Costa Rica y que la serie del teléfono no se encontraba en los listados de los distribuidores y sus implicaciones, elementos estos que a criterio de esta Comisión incidió en la decisión de consumo de la actora en esta causa. Sobre el particular, agregamos que la parte accionada DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES) no aportó a todo lo largo del proceso, ningún elemento probatorio en descargo de la imputación formulada por la parte denunciante y en donde se demostrare a cabalidad el fiel cumplimiento de la falta de información alegada y por ende del incumpliendo contractual. Es por tal motivo que, al no contarse con prueba alguna del cumplimiento de las obligaciones --y ello, en el sentido indicado— es por lo que la presente denuncia debe declararse con lugar, toda vez que con su actuar, la parte accionada incumplió con el ordinal 34 incisos a) y b) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Número 7472 y por ende se le impone de conformidad con el artículo 57, inciso b) y 59 de la Ley de marras, la sanción correspondiente la cual se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento, y la participación del infractor en el mercado en la comercialización de teléfonos celulares, así como el grado de intencionalidad, toda vez que en este caso los representantes de las empresas no han cumplido con el deber de información y lo contratado, en el monto de UN MILLON NOVECIENTOS CINCO MIL COLONES EXACTOS (¢1.905.000), correspondientes a veinte veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, el cual al momento de los hechos fue de noventa y cinco mil doscientos cincuenta colones exactos. Igualmente se le ordena a dicha accionada y considerando la petitoria de la denunciante (folio 20-24) proceder a la devolución de la suma de OCHENTA Y TRES MIL COLONES EXACTOS, correspondientes al precio cancelado por el teléfono celular contra la entrega del teléfono celular, devolución que deberá realizarse en el domicilio del accionante sita en Cartago, Los Angeles, 100 metros al este y 250 norte de la Basílica. Cabe resaltar, que la sanción se gradúa aquí, en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento, como la participación del infractor en el mercado en la comercialización de teléfonos celulares, así como el grado de intencionalidad, toda vez que en este caso los representantes de las empresas no han cumplido con el deber de información y lo contratado. En este entendido, además esta Comisión conforme al artículo 60 de la Ley 7472, ordena a la parte denunciada DIALBRE DAB S.A.. la publicación en un medio de comunicación social, en la que deberá indicarse la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción. En igual forma, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor LPCDEC se ordena enviar el expediente administrativo al Ministerio Público para lo que en derecho corresponde, como en efecto se hace.

#### **POR TANTO:**

1)Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **EDUARDO SOTO PICADO** contra **DIALBRE DAB S.A. (DIALBRE CELULARES)** y como tal A) Se ordena a la denunciada la devolución de la suma de OCHENTA Y TRES MIL

COLONES EXACTOS (₡83.000.00), correspondientes al precio cancelado por el teléfono celular contra la entrega del teléfono celular, devolución que deberá realizarse en el domicilio del accionante sita Cartago, Los Angeles, 100 metros al este y 250 norte de la Basílica.

**B)** Se le impone la sanción de pagar la suma de UN MILLON NOVECIENTOS CINCO MIL COLONES EXACTOS (₡1.905.000), lo anterior deberá hacerse mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. **C)** Se les ordena a DIALBRE DAB S.A. la publicación en un medio de comunicación social, de la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción. **D)** Se ordena remitir el expediente al Ministerio Público en aplicación del artículo 63 LPCDEC.

**3)** En este acto y con fundamento en el artículo 68 del referido cuerpo legal así como el 150 de la Ley General de la Administración Pública, **se efectúa primera intimación** al señor **DIEGO JOSE ALVARADO BRENES, cédula de identidad número uno-ochocientos sesenta y siete-ochocientos cuarenta y tres, representante del establecimiento comercial DIALBRE DAB S.A., cédula jurídica tres-ciento uno-trescientos veintisiete cuatrocientos sesenta y seis;** para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta notificación, cumpla con lo aquí dispuesto en la parte dispositiva o *POR TANTO*. Cumplido lo ordenado, remítase documento que acredite dicho hecho a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en San José, del costado noroeste de la Escuela Juan Rafael Mora trescientos cincuenta metros oeste, para que proceda al archivo del expediente. De no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el punto primero de este Voto, proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, a cumplir con lo establecido en el artículo 150 de la Ley General de la Administración Pública, de previo a enviar el expediente al Ministerio Público por el delito de Desobediencia a la Autoridad contemplado en el artículo 307 del Código Penal, para que se investigue según corresponda. De igual forma de no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el presente voto en el apartado certifíquese el adeudo y proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión a cumplir con lo establecido en el artículo 150 de la Ley General de la Administración Pública, de previo a enviar el expediente a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. Contra esta resolución puede formularse recurso de reconsideración o reposición, el cual deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación. **EXPEDIENTE NUMERO 093-04. NOTIFIQUESE.**